Telefone IP 4602/4602SW

Versão 2.2

Guia do Usuário

555-233-780PT-BR
Edição 2.2
Abril de 2005

Copyright 2005, Avaya Inc.
Todos os direitos reservados

Aviso

Foram feitos todos os esforços para garantir que as informações contidas neste documento fossem completas e precisas até o momento de sua impressão. Entretanto, as informações estão sujeitas a mudanças.

Garantia

A Avaya Inc. oferece garantia limitada sobre este produto. Consulte seu contrato de venda para verificar os termos da garantia limitada. Além disso, os termos padrão de garantia da Avaya, bem como as informações sobre suporte desse produto enquanto estiver na garantia, estão disponíveis no site: http://www.avaya.com/support.

Evitando a "fraude de interurbano"

"Fraude de interurbano" é o uso não-autorizado do seu sistema de telecomunicações por uma pessoa não-autorizada (por exemplo, uma pessoa que não seja funcionário, agente, subcontratado da empresa, ou que não esteja trabalhando para a empresa). Fique atento sobre o possível risco de fraude de interurbano associado ao seu sistema e, caso ocorra a fraude, ela pode resultar em aumento substancial dos custos dos seus serviços de telecomunicações.

Intervenção da Avaya no caso de fraude

Se você suspeita que está sendo vítima de uma fraude de interurbano e precisa de assistência ou suporte técnico, nos Estados Unidos e Canadá, ligue para a Linha Direta de Intervenção contra Fraude de Tarifas do Centro de serviços técnicos, 1-800-643-2353.

Limitação de responsabilidade

A Avaya não se responsabiliza por qualquer modificação, inserção ou exclusão feitas na versão original publicada deste documento, a menos que tais modificações, inserções ou exclussões tenham sido feitas pela Avaya. O Cliente e/ou Usuário Final concordam em indenizar e isentar de responsabilidade a Avaya, seus agentes, prestadores de serviços e funcionários de qualquer queixa, processo, exigência e julgamento resultado ou em conexão com subseqüentes modificações, inserções ou exclusões feitas neste documento feitas pelo Cliente ou Usuário Final.

Como obter ajuda

Para obter outros número de telefone da área de suporte, acesse o site de suporte da Avaya em: http://www.avaya.com/support. Se você estiver:

- Nos Estados Unidos, clique no link *Escalation Contacts* localizado sob o título *Support Tools*. Em seguida, clique no link apropriado ao tipo de suporte desejado.
- Se você não estiver nos EUA, clique no link *Escalation Contacts* localizado sob o título *Support Tools*. E, em seguida, clique no link *International Services* que inclui os números dos telefones dos Centros de Excelência internacionais.

Oferecendo segurança para as telecomunicações

A segurança das telecomunicações (das comunicações de voz, dados e/ou vídeo) é a prevenção contra qualquer tipo de invasão (ou seja, acesso não-autorizado, acesso ou uso mal intencionado) nos equipamentos de telecomunicação por parte de alguma outra pessoa.

Os "equipamentos de telecomunicações" da sua empresa incluem tanto produtos da Avaya como qualquer outro equipamento de voz/dados/vídeo que possa ser acessado por um produto da Avaya (ou seja, um "equipamento em rede").

Uma "pessoa de fora" é qualquer pessoa que não seja funcionário, agente, subcontratato da empresa ou que esteja prestando serviços para a empresa. Por isso, uma "pessoa mal-intencionada" por ser qualquer pessoa, até mesmo alguém que porventura tenha acesso autorizado ao seu equipamento de telecomunicações, com má intenção ou duvidosa.

Essas invasões podem ser executadas em/através de equipamentos ou interfaces síncronas (multiplexados ou baseados em circuito), como assíncronas (baseados em caracteres, mensagens ou pacotes) por vários motivos:

- Utilização (dos recursos exclusivos do equipamento acessado)
- Roubo (como, de propriedade intelectual, ativos financeiros, para interurbanos)
- Escuta clandestina (invasão de privacidade)
- Maleficência (para causar problemas, mas aparentemente inócuos, falsificação)
- Prejuízo (como falsificação, perda ou alteração de dados, independente do motivo ou intenção)

Fique atento sobre a possibilidade de invasões não-autorizadas associadas ao seu sistema e/ou equipamentos em rede. Lembre-se também, que caso uma invasão como essa ocorra, isso pode acarretar uma série de prejuízos para sua empresa (inclusive a privacidade dos dados/pessoal, propriedade intelectual, ativos materiais, recursos financeiros, custos operacionais e/ou custos legais).

Responsabilidade sobre a segurança das telecomunicações na sua empresa

A responsabilidade final sobre a segurança tanto desse sistema como do equipamento em rede é sua – administrador dos sistemas de clientes da Avaya, de sua equipe responsável pela área de telecomunicações e de seus superiores. Tome como base para sua responsabilidade, o conhecimento e recursos adquiridos de uma série de origens, incluindo:

- Documentos sobre instalação
- Documentos sobre administração do sistema
- Documentos sobre segurança
- Ferramentas de segurança baseadas em hardwares e softwares
- Informações compartilhadas entre você e seus colegas
- Especialistas em segurança das telecomunicações

Para evitar invasões em seus equipamentos de telecomunicações, você e sua equipe deverão programar e configurar:

- Seus sistemas e interfaces de telecomunicação fornecidos pela Avaya
- Suas aplicações de software fornecidas pela Avaya, assim como suas respectivas plataformas e interfaces de hardware/software
- Qualquer outro equipamento em rede com produtos Avaya

Ambientes TCP/IP

É possível que os clientes sintam diferença em termos desempenho, confiabilidade e segurança do produto, dependendo nas configurações/projetos e topologias de rede, mesmo que os produtos operem de acordo com o que foi garantido.

Compatibilidade com padrões

A Avaya Inc. não se responsabiliza por qualquer interferência de rádio ou televisão causada por modificações não-autorizadas em seu equipamento, substituição ou conexão de cabos e equipamentos que não os que especificados pela Avaya Inc. A solução para a interferência causada por modificações não-autorizadas, substituição ou conexões será de responsabilidade do usuário. De acordo com a Seção 15 das Normas da Federal Communications Commission (FCC), o usuário é advertido que alterações e modificações não aprovadas por expresso pela Avaya Inc. poderiam anular a autorização do usuário para operar esse equipamento.

Padrões de segurança do produto

Esse produto está em conformidade e atende aos seguintes padrões de Segurança de Produto internacionais aplicáveis:

Segurança relacionada aos equipamentos de tecnologia da informação, IEC 60950, 3ª Edição, ou IEC 60950-1, 1ª Edição, inclusive todos os desvios de importância nacional estabelecidos em Conformidade com o IEC for Electrical Equipment (IECEE) CB-96A.

Segurança relacionada aos equipamentos de tecnologia da informação, CAN/CSA-C22.2 Nº 60950-00 / UL 60950, 3ª Edição, ou CAN/CSA-C22.2 No. 60950-1-03 / UL 60950-1.

Requisitos de Segurança para Equipamentos de Tecnologia da Informação, AS/NZS 60950:2000.

Um ou mais dos seguintes padrões nacionais do México, aplicáveis: NOM 001 SCFI 1993, NOM SCFI 016 1993, NOM 019 SCFI 1998.

Padrões relacionados à compatibilidade eletromagnética (EMC)

Esse produto está em conformidade e atende aos seguintes padrões internacionais da EMC e todos os respectivos desvios:

Limites e Métodos de Medição de Interferência de Rádio de Equipamento de Tecnologia da Informação, CISPR 22:1997 e EN55022:1998.

Equipamento de tecnologia de informação – Características de imunidade – Limites e Métodos de Medição CISPR 24:1997 e EN55024:1998, incluindo:

- Descarga eletrostática (ESD) IEC 61000-4-2
- Imunidade irradiada IEC 61000-4-3
- Transiente elétrico rápido IEC 61000-4-4
- Efeitos de raios IEC 61000-4-5
- Imunidade conduzida IEC 61000-4-6

Declaração da Federal Communications Commission

Seção 15:

Nota: Esse equipamento foi testado e considerado em conformidade com os limites dos dispositivos digitais Classe B, nos termos da Seção 15 das Normas da FCC. Esses limites foram estabelecidos para oferecer proteção razoável contra interferência prejudicial, quando o equipamento é operado em um ambiente comercial. Esse equipamento gera, utiliza e pode erradiar energia de freqüência de rádio e, se não for instalado e utilizado de acordo com o manual de instruções, poderá causar interferência prejudicial às comunicações via rádio. A operação desse equipamento em um área residencial poderá provocar interferência prejudicial, caso em que o usuário será solicitado a solucionar a interferência por sua própria conta.

Seção 68: Sinalização de supervisão de resposta

Permitir que esse equipamento seja operado de forma que não ofereça a devida sinalização de supervisão de resposta viola as regras da Seção 68. Esse equipamento retorna sinal de supervisão de resposta para a rede pública comutada quando:

- atendido pela estação chamadora,
- atendido pelo atendente, ou
- direcionado para uma mensagem gravada que pode ser administrada pelo usuário do equipamento (CPE).

Esse equipamento retorna sinais de supervisão de chamada em todas as chamadas DID (direct inward dialed) retornadas à rede de telefonia pública comutada (PSTN). As exceções permitidas são:

- Uma chamada não-atendida.
- Tom de ocupado recebido.
- Tom de rechamada recebido.

A Avaya atesta que esse equipamento registrado é capaz de oferecer aos usuários acesso a operadoras de serviços interestaduais através do uso de códigos de acesso. A modificação desse equipamento por agregadores de chamada para bloqueio de acesso aos códigos de discagem é violação à Lei dos Consumidores de Operadoras de Telefonia de 1990.

Formas de conexão

A conexão desse equipamento à rede telefônica é apresentadas nas tabelas a seguir.

Informações sobre interferência do Canadian Department of Communications (DOC)

Esse aparelho digital Classe B está em conformidade com o Canadian ICES-003.

Cet appareil numérique de la classe B est conforme à la norme NMB-003 du Canada.

Esse equipamento atende as epecificações técnicas aplicáveis da Industry Canada Terminal Equipment. Isso é confirmado pelo número de registro. A abreviação IC, antes do número do registro, significa que o registro foi executado com base na Declaração de Conformidade que indica que as espeficações técnicas da indústria canadense foram atendidas. Isso não significa que a indústria canadense tenha aprovado o equipamento.

Declarações de conformidade

Declaração de conformidade do fornecedor (SDoC) de acordo com a seção 68 do FCC dos Estados Unidos.

A Avaya Inc. nos Estados Unidos da América por esse instrumento certifica que o equipamento descrito neste documento e que porta o número de identificação TIA TSB-168 está em conformidade com as Regras e Leis 47 CFR Seção 68 do FCC e com os critérios técnicos adotados pelo Administrative Council on Terminal Attachments (ACTA).

A Avaya afirma ainda que o equipamento terminal equipado com monofone descrito neste documento está em conformidade com o Parágrafo 68.316 das Regras e Leis do FCC no que se refere à compatibilidade com deficientes auditivos e é julgado compatível com equipamentos auxiliares de audição.

Cópias dos SDoCs assinadas pela Parte Responsável nos Estados Unidos podem ser obtidas, entrando-se em contato com seu representante de vendas local e também estão disponíveis no seguinte website: http://www.avaya.com/support.

Todos os servidores e gateways de mídia da Avaya são compatíveis com a Seção 68 do FCC, mas muitos foram registradosno FCC antes da disponbilidade do processo SDoC. Uma lista de todos os produtos registrados da Avaya pode ser encontrada em: http://www.part68.org realizando uma pesquisa utilizando “Avaya” como fabricante.

Declaração de conformidade da União Européia

CE

A Avaya Inc. declara que o equipamento especificado neste documento, portador do selo “CE” (*Conformité Europeénne*) está em conformidade com a Diretiva sobre Equipamentos Terminais de Telecomunicações e Rádio da União Européia (1999/5/EC), incluindo a Diretiva sobre Compatibilidade Eletromagnética (89/336/EEC) e a Diretiva sobre Baixa Voltagem (73/23/EEC). Esse equipamento foi certificado por atender a Basic Rate Interface (BRI) CTR3 e Primary Rate Interface (PRI) CTR4 e seus respectivos CTR12 e CTR13, quando aplicável.

Cópias dessas Declarações de Conformidade (DoCs) podem ser obtidas, entrando-se em contato com seu representante de vendas local e também estão disponíveis no seguinte website: http://www.avaya.com/support.

Japão

Este é um produto Classe B, baseado no padrão da Voluntary Control Council for Interference by Information Technology Equipment (VCCI). Caso ele seja utilizado em um ambiente doméstico, podem ocorrer interferências de rádio, caso em que o usuário poderá ser solicitado a tomar as devidas ações corretivas.

この装置は、情報処理装置等電波障害自主規制協議会（ＶＣＣＩ）の基準に基づくクラスＡ情報技術装置です。この装置を家庭環境で使用すると電波妨害を引き起こすことがあります。この場合には使用者が適切な対策を講ずるよう要求されることがあります。

Para solicitar cópias desse e de outros documentos:

Ligue para: Avaya Publications Center
Telefones 1.800.457.1235 ou 1.207.866.6701
FAX 1.800.457.1764 ou 1.207.626.7269

Escreva para: Globalware Solutions
200 Ward Hill Avenue
Haverhill, MA 01835 USA
Atenção a: Avaya Account Management

E-mail: totalware@gwsmail.com

Para obter as versões mais atualizados dos documentos, acesse o website de suporte da Avaya em: http://www.avaya.com/support.

Conteúdo

Sobre este guia 7
Visão geral 7
Público-alvo 7
Data de emissão 8
Como utilizar este documento 8
Organização do documento. 8
Convenções utilizadas 9
Convenções simbólicas 9
Convenções tipográficas 9
Documentação relacionada 10

Capítulo 1: Introdução ao Telefone IP 4602/4602SW 11
Introdução 11
O Telefone IP 4602/4602SW 11

Capítulo 2: Como utilizar o Telefone IP 4602/4602SW 17
Introdução 17
Como fazer chamadas. 17
Como discar novamente o último número chamado 17
Como receber chamadas 18
Facilidades para atendimento de chamadas. 18
Conferência 18
Como adicionar outra pessoa à chamada 18
Como adicionar uma chamada em retenção à chamada atual 18
Como liberar a última pessoa adicionada a uma chamada de conferência 19
Retenção de chamada. 19
Como colocar uma chamada em retenção. 19
Para retornar à chamada em retenção 19
Mute. 19
Como evitar que a outra pessoa na linha o ouça 19
Alto-falante 20
Como mudar do Alto-falante para o monofone 20
Como ativar o Alto-falante durante uma chamada 20
Como desativar o Alto-falante durante uma chamada 20
Como encerrar uma chamada enquanto o alto-falante está ativado 20

Transferir 21
Como enviar uma chamada para outro telefone 21
Como recuperar uma Mensagem de correio de voz 21
Como efetuar logoff do telefone 22
Como restabelecer a conexão do telefone após um logoff 22

Capítulo 3: Como gerenciar o telefone e solucionar problemas 23
Introdução 23
Como entender os tons de toque de chamada 23
Como personalizar os padrões de toque de chamada do telefone 25
Para selecionar um padrão de toque de chamada personalizado 25
Como entender os ícones do display 26
Como testar o telefone 26
Como testar os indicadores luminosos e o display do telefone 26
Tabela para solucionar problemas básicos 27
Como redefinir e reinicializar o Telefone IP 29
Como redefinir o telefone 29
Como reinicializar o telefone 30

Índice 31

Sobre este guia

Visão geral

Este guia descreve como usar o novo Telefone IP 4602/4602SW. O 4602/4602SW é simples de ser utilizado, mas oferece o que há de mais avançado em sistemas de telefonia. Os telefones IP (Internet Protocol) obtêm suas características operacionais do servidor central de telefones em vez de armazená-las na própria unidade do telefone. É feito download das atualizações e das novas facilidades sem intervenção ou necessidade da substituição do telefone. Apesar de o 4602/4602SW ser um modelo básico, o telefone compartilha muitas características com telefones IP topo de linha, incluindo facilidade de operação para os usuários.

Este guia contém três capítulos, contendo todas as informações sobre como utilizar o telefone. O guia descreve as teclas e facilidades do telefone, como fazer e atender chamadas, como ouvir as mensagens do correio de voz e como executar os procedimentos para solucionar problemas e testes para certificar-se de que o Telefone IP 4602/4602SW esteja funcionando corretamente.

Observação:

O 4602 e o 4602SW são telefones idênticos do ponto de vista da interface do usuário, recursos, administração, etc. A única diferença entre os aparelhos está no projeto elétrico – o 4602SW possui uma central da Ethernet, ao passo que o 4602 possui um repetidor interno compartilhado.

- Apenas os telefones IP 4602/4602SW (não SIP) são abordados neste guia. Os telefones SIP 4602/4602SW são tratados no *"Guia do Usuário do Telefone SIP 4602*" (documento número 16-300035).

Público-alvo

Este documento é destinado aos usuários de Telefone IP que possuem um Telefone IP 4602/4602SW. Seu objetivo não é ser um guia técnico de referência para Administradores de Sistemas ou técnicos em telefonia.

Data de emissão

Este documento foi editado pela primeira vez em agosto de 2002. Para a versão 1.7, foi revisado em junho de 2003; para a versão 1.8, em novembro de 2003 e para a edição/versão 2.2, em abril de 2005.

Como utilizar este documento

Este guia está organizado para ajudá-lo a localizar os tópicos de uma forma lógica. Leia-o do início ao fim para ter um entendimento completo de como utilizar o seu Telefone IP 4602/4602SW ou consulte o Índice para localizar as informações específicas sobre uma tarefa ou função que deseje executar.

Organização do documento

Este guia contém os seguintes capítulos:

Capítulo 1: Introdução ao Telefone IP 4602/4602SW	Descreve cada tecla e facilidades do telefone.
Capítulo 2: Como utilizar o Telefone IP 4602/4602SW	Descreve todas as informações referentes a chamadas – como, iniciar chamadas, fazer chamada de conferência, transferir chamadas, acessar e recuperar mensagens do correio de voz, efetuar logoff do telefone por motivos de segurança e efetuar login novamente no telefone.
Capítulo 3: Como gerenciar o telefone e solucionar problemas	Descreve como configurar um tom de toque de chamada personalizado, como testar a operação do telefone e fornece ações básicas para solução de problemas, caso encontre erros ou tenha problemas.

Convenções utilizadas

Este guia utiliza as seguintes convenções textuais, simbólicas e tipográficas para ajudá-lo a compreender as informações.

Convenções simbólicas

A palavra **Observação:** precede as informações adicionais sobre um tópico.

Convenções tipográficas

Este guia utiliza as seguintes convenções tipográficas:

Documento	O tipo sublinhado indica um documento, um capítulo ou uma seção neste documento que contém informações adicionais sobre um tópico.
"Documento"	O tipo itálico entre aspas indica uma referência a um documento externo.
itálico	O tipo itálico indica o resultado de uma ação executada ou uma resposta do sistema nos procedimentos passo a passo.
Conferência	Nos procedimentos passo a passo, as palavras exibidas em negrito representam uma tecla única do telefone que deve ser pressionada/selecionada.

Documentação relacionada

Este guia e outros documentos relacionados estão disponíveis on-line no seguinte endereço: http://www.avaya.com/support.

Para obter informações sobre a instalação de um Telefone IP, consulte o *"Guia de Instalação do Telefone IP Série 4600"* (documento número 555-233-128).

Para obter informações sobre a montagem em mesa/parede do aparelho 4602/4602SW, consulte as *"Instruções para suporte do Telefone IP 4601/4602/4602SW"* (documento número 555-233-147).

Para obter informações sobre a manutenção de um Sistema de Telefone IP em uma LAN (Rede Local), consulte o "*Guia do Administrador da LAN do Telefone IP Série 4600*" (documento número 555-233-507).

As facilidades padrão do telefone estão descritas na *Visão Geral do Gerenciador de Comunicação Avaya* (documento número 555-233-767).

Capítulo 1: Introdução ao Telefone IP 4602/4602SW

Introdução

Este capítulo descreve o layout do Telefone IP 4602/4602SW. Fornece uma descrição da função de cada uma das teclas e de outras características do telefone.

O Telefone IP 4602/4602SW

O Telefone IP 4602/4602SW possui duas teclas de linha (apresentação de chamada), dez teclas dedicadas de facilidades, uma área de exibição com duas linhas de 24 caracteres e um alto-falante unidirecional que permite apenas ouvir.

Figura 1: Telefone IP 4602/4602SW

Tabela 1: Descrições das teclas/facilidades do Telefone IP 4602/4602SW

Número para chamada externa	Nome da Tecla/ Facilidade	Descrição das Teclas/Facilidades
1	**Indicador luminoso de mensagem em espera**	Quando acende, indica a existência de uma mensagem em espera no seu sistema de mensagem de voz.
2	**Visor**	A tela do visor possui duas linhas, com capacidade para armazenar 24 caracteres por linha. Durante o uso do telefone, a linha superior mostra o número de telefone/nome que está sendo chamado ou o número de telefone/nome da pessoa que fez a chamada e exibe a data e o horário atuais. A segunda linha exibe o controle de volume (quando a seta de volume é pressionada) e o intervalo de tempo/chamada (no caso de uma chamada ativa ou de uma chamada em retenção). Durante as transferências de chamadas e conferências, a segunda linha pode também exibir o nome e o número de telefone da pessoa que está sendo chamada. A linha superior pode também exibir qualquer um dos itens mostrados logo abaixo, dependendo do status atual do telefone.
	(Nenhum ícone exibido)	Inativo – indica que a linha está disponível.
		Ativado – indica que a linha está sendo utilizada.
		Em retenção – indica que uma chamada está em retenção nessa linha.
		Toque de chamada – indica a entrada de uma chamada recebida nessa linha.
		Retenção temporária – indica que a chamada da linha foi colocada em retenção para uma conferência ou transferência.

1 de 3

Tabela 1: Descrições das teclas/facilidades do Telefone IP 4602/4602SW (continuação)

Número para chamada externa	Nome da Tecla/ Facilidade	Descrição das Teclas/Facilidades
3	**Teclas de linhas**	As duas teclas de linha são dedicadas às chamadas recebidas e efetuadas e estão identificadas como a. (tecla da primeira Linha) e b. (tecla da segunda Linha).
4	**Alto-falante**	Acessa a facilidade Alto-falante unidirecional com a opção para ouvir somente (se estiver gerenciada).
5	**Indicador luminoso do alto-falante**	Fica aceso constantemente quando o Alto-falante unidirecional, com a opção para ouvir somente, está ativo.
6	**Botão de mensagem de voz**	Acessa o Sistema de mensagem de voz.
7	**Mute**	Desliga o microfone do monofone para evitar que a outra pessoa o ouça.
8	**Indicador luminoso de Mute**	A luz permanece acesa quando a tecla Mute é ativada.
9	**Controle de volume**	Ajusta o volume do toque de chamada ou do monofone, dependendo do item que está sendo utilizado.
10	**Teclado numérico (discagem)**	Teclado padrão, com 12 teclas para discagem de telefones numéricos.
11	**Retenção de chamada**	Tecla vermelha utilizada para reter uma chamada.

2 de 3

Tabela 1: Descrições das teclas/facilidades do Telefone IP 4602/4602SW (continuação)

Número para chamada externa	Nome da Tecla/ Facilidade	Descrição das Teclas/Facilidades
12	**Transferência**	Transfere a chamada para outro telefone. É também utilizada, com o telefone no gancho, para testar os indicadores luminosos e a tela de exibição.
13	**Conferência**	Estabelece uma chamada em conferência com mais de uma pessoa. Também é utilizada, com o telefone no gancho, para selecionar um padrão de toque de chamada pessoal.
14	**Desligar**	Desconecta a última pessoa adicionada a uma chamada de conferência.
15	**Discar novamente**	Disca novamente o último número discado do telefone.

3 de 3

Capítulo 2: Como utilizar o Telefone IP 4602/4602SW

Introdução

Este capítulo descreve como fazer e receber chamadas e também como usar as facilidades de atendimento de chamadas. As facilidades de atendimento de chamadas podem ser utilizadas ao fazer uma chamada ou durante uma chamada. Essas facilidades possuem teclas de telefone dedicadas, como **Conferência**, **Liberar**, **Retenção de chamada**, **Mute**, **Rediscar**, **Transferência** e **Alto-falante**. Este capítulo também inclui informações sobre como recuperar chamadas deixadas em sua caixa de correio de voz.

Como fazer chamadas

Para fazer uma chamada:

1. Retire o monofone do gancho.

   O ícone do monofone ( ) *aparecerá no display.*

2. Disque o número desejado.

   A conexão é efetuada.

Como discar novamente o último número chamado

A facilidade Rediscar (ou Último número discado) é iniciada automaticamente, ao discar o ramal ou número externo discado mais recentemente.

Pressione a tecla **Rediscar** ().

O último número chamado é discado novamente de modo automático.

Como receber chamadas

Quando alguém faz uma chamada para você, o ícone Campainha ( ) é exibido no display, quando o telefone toca.

Para atender a chamada, pressione a tecla de linha para a chamada recebida, pegue o monofone e fale.

O ícone do monofone ( ) *é exibido no display para indicar uma chamada recebida.*

Facilidades para atendimento de chamadas

As facilidades descritas nesta seção estão disponíveis durante uma chamada.

Conferência

A facilidade Conferência permite que você reúna o número máximo de pessoas definido pelo Administrador do sistema em uma chamada de conferência.

Como adicionar outra pessoa à chamada

1. Disque o número da primeira pessoa e, em seguida, pressione a tecla **Conferência** ( ).

   A chamada atual será colocada em retenção, o ícone Retenção temporária ( ) *será exibido e você ouvirá um tom de discagem.*

2. Digite o número da segunda pessoa e aguarde que ela atenda.
3. Pressione a tecla **Conferência** ( ) novamente para adicionar a segunda pessoa à chamada.
4. Repita as etapas 1- 3 para cada pessoa que você deseja incluir na chamada de conferência.

Como adicionar uma chamada em retenção à chamada atual

1. Pressione a tecla **Conferência** ( ).

   O ícone da linha atual muda para o ícone Retenção temporária ( ).

2. Pressione o botão de linha da chamada em retenção.
3. Pressione novamente a tecla **Conferência** ( ).

   Todas as pessoas estão conectadas agora.

Como liberar a última pessoa adicionada a uma chamada de conferência

Pressione a tecla **Liberar** ( ).

A última pessoa conectada à chamada de conferência é liberada da chamada.

Retenção de chamada

A facilidade de Retenção de chamada retém uma chamada até que você retorne a ela.

Como colocar uma chamada em retenção

Pressione a tecla **Retenção de chamada** ( ).

O ícone da linha atual muda para o ícone Retenção ( ).

Para retornar à chamada em retenção

Pressione o botão de linha da chamada em retenção.

A chamada é recuperada.

Mute

Durante uma chamada, o recurso Mute evita que a pessoa com quem você está falando o escute. Use esse recurso para conversar temporariamente com uma pessoa ao seu lado durante a chamada.

Como evitar que a outra pessoa na linha o ouça

1. Pressione a tecla **Mute** ( ).

   A outro pessoa não poderá ouvi-lo. A luz indicadora ao lado da tecla Mute acende quando o recurso está ativado.

2. Para restabelecer a conversação, pressione a tecla **Mute** ( ) novamente.

Alto-falante

O Alto-falante unidirecional permite que você ouça as chamadas sem utilizar o monofone. Quando você aperta a tecla **Alto-falante**, a luz indicadora acende para lembrá-lo de que o recurso está ativado.

Observação:

O Alto-falante do Telefone IP 4602/4602SW é um dispositivo unidirecional, que permite apenas ouvir. A pessoa com a qual você está falando não pode ouvi-lo, embora você possa ouvi-la.

Como mudar do Alto-falante para o monofone

Tire o monofone do gancho e fale.

O indicador luminoso do Alto-falante é apagado.

Como ativar o Alto-falante durante uma chamada

Pressione a tecla **Alto-falante** ( ).

O indicador luminoso do alto-falante, próximo à tecla Alto-falante, fica aceso. O Alto-falante e o monofone estão funcionando. Você pode ouvir a pessoa com quem está falando pelo Alto-falante, mas ela não pode ouvi-lo.

Como desativar o Alto-falante durante uma chamada

Retire o monofone do gancho por alguns segundos.

O Alto-falante e o indicador luminoso correspondente são desativados; o controle de voz é revertido para o monofone.

Como encerrar uma chamada enquanto o alto-falante está ativado

Pressione a tecla **Alto-falante** ( ).

O alto-falante e o indicador luminoso correspondente são desativados e a chamada é encerrada.

Observação:

É possível também desativar a facilidade Alto-falante. Se o Alto-falante não funcionar como indicado, entre em contato com o administrador do sistema para verificar se esse acessório do telefone está ativado.

Transferir

A facilidade Transferir permite a transferência de uma chamada do seu telefone para outro ramal ou número externo.

Como enviar uma chamada para outro telefone

1. Com a chamada ativada (ou com apenas uma chamada em retenção e nenhuma chamada ativada), pressione a tecla **Transferir** ( ).

   A chamada é colocada em retenção e o respectivo indicador luminoso começa a piscar. O ícone de retenção ( ) *é exibido e você ouve um tom de discagem enquanto a próxima linha é ativada.*

2. Digite o número para o qual deseja transferir a chamada.

   A chamada é enviada para o ramal ou número discado.

3. Se você não desejar anunciar a chamada, pressione a tecla **Transferir** ( ) novamente. Se quiser aguardar por uma resposta, continue na linha e pressione a tecla **Transferir** ( ) após ter anunciado a chamada.

   Uma mensagem de exibição de dois segundos de duração indica que a transferência foi concluída.

4. Coloque o monofone no gancho.

Como recuperar uma Mensagem de correio de voz

Quando alguém deixa uma mensagem em sua caixa de correio de voz, o Indicador luminoso de mensagem vermelho, na parte superior central do telefone, fica aceso.

Para recuperar a mensagem de voz, pressione a tecla **Mensagem** ( ) localizada acima do teclado numérico. O Telefone IP 4602/4602SW disca automaticamente o sistema de correio de voz.

Uma vez conectado ao Correio de voz corporativo, siga os procedimentos padrão para recuperar as mensagens de voz. Caso tenha perguntas relacionadas ao correio de voz, entre em contato com o Administrador do sistema do telefone.

Observação:

É possível desativar essa facilidade. Se a recuperação do correio de voz não funcionar conforme indicado, entre em contato com o Administrador do sistema para verificar se essa opção do telefone está ativada.

Como efetuar logoff do telefone

Efetue logoff do Telefone IP 4602/4602SW para evitar o uso não-autorizado durante sua ausência ou para proteger o seu conjunto exclusivo de facilidades controladas, quando o telefone é compartilhado com vários usuários.

1. Para efetuar logoff do telefone, pressione a tecla **Mute** ( ) e, em seguida, pressione os seguintes números no teclado: **5 6 4 6 3 3 #** (**LOGOFF #**).

   Uma solicitação de cancelamento de registro do telefone é enviada ao servidor. O telefone está agora desconectado e exibe "Ramal =".

Como restabelecer a conexão do telefone após um logoff

Para reinstalar o telefone após um logoff:

1. Digite o número de Ramal, utilizando o teclado, e pressione a tecla Cerquilha (**#**).

   O display solicita a digitação da sua senha.

2. Digite a sua Senha, utilizando o teclado, e pressione a tecla **#**.

   O telefone 4602/4602SW está pronto para ser utilizado.

Capítulo 3: Como gerenciar o telefone e solucionar problemas

Introdução

Os telefones IP da série 4600 dificilmente apresentam problemas. Este capítulo fornece informações úteis sobre:

- Como entender os diferentes tons de toque de chamada que você ouve.
- Como personalizar o padrão de toque de chamada do seu telefone.
- Como entender os símbolos do display dos telefones 4602/4602SW.
- Como testar seu telefone para certificar-se de que esteja operando corretamente.
- Como solucionar problemas básicos – esse capítulo descreve os problemas mais comuns que o usuário pode encontrar e as soluções sugeridas.
- Como redefinir e reinicializar o telefone, quando o descrito na seção “Como solucionar problemas básicos” não resolver um problema.

Entre em contato com o Administrador do sistema para todos os demais problemas ou perguntas sobre o Telefone IP.

Como entender os tons de toque de chamada

À medida que se familiarizar com o seu Telefone IP, você reconhecerá os diversos tons ouvidos em resposta a uma chamada recebida ou quando utiliza o monofone. A tabela abaixo fornece uma visão geral dos tons que você ouve. Consulte o Administrador do sistema para verificar se as descrições estão exatas para o seu sistema.

Os tons de toque de chamada acompanham uma chamada recebida. Tons de sinal são aqueles que você ouve pelo monofone (receptor) ou pelo alto-falante.

Tons de toque de chamada (recebida)	Descrição
1 Toque --------	Chamada de um outro ramal.
2 Toques ------- -------	Chamada externa ou do Administrador do sistema.
3 Toques ------ ------ ------	Chamada prioritária de outro ramal ou de um Retorno automático de chamada que você efetuou.
Som de toque de chamada ---	Uma chamada está sendo redirecionada do seu telefone para um outro, porque a opção Enviar todas as chamadas ou Redirecionamento de todas as chamadas está ativada.

Tons de sinal (Monofone)	Significado
Ocupado --- --- ---	Tom rápido, de baixa intensidade (60 repetições por minuto), indicando que o número discado está sendo usado.
Tom de controle de chamada em espera ---_	Um tom de controle de chamada com sinal de baixa intensidade ao final – indica que o ramal chamado está ocupado e que foi enviado um tom de chamada em espera para a pessoa chamada.
Confirmação -- -- --	Três bursts de tom curtos – indica que uma ativação ou um cancelamento de facilidade foi aceito.
Cobertura -	Um burst de tom curto – indica que a sua chamada será enviada para um outro ramal para ser atendida por um usuário habilitado.
Discagem ---------	Tom contínuo indicando que a discagem pode ser iniciada.
Interceptação/Temporização -_-_-_-	Tom alternativo alto e baixo, indicando um erro de discagem, uma negação de um serviço solicitado ou uma falha para discar no intervalo predefinido (geralmente 10 segundos) depois de pegar o monofone ou discar o dígito anterior.

Tons de sinal (Monofone)	Significado (continuação)
Discar chamada novamente - - - ----------	Três bursts de tom curtos seguidos de um tom de discagem constante para indicar que uma solicitação de facilidade foi aceita e a discagem pode ser iniciada.
Nova solicitação -- -- -- -- -- --	Tom rápido de ocupado, repetido a cada meio segundo, para indicar que todas as linhas de troncos estão ocupadas.
Tom de controle de chamada ---- ---- ---- ----	Tom de baixa intensidade, repetido 15 vezes por minuto, para indicar que o número discado está tocando.

Como personalizar os padrões de toque de chamada do telefone

A facilidade Selecionar toque permite escolher o padrão de toque de chamada personalizado entre oito padrões diferentes.

Para selecionar um padrão de toque de chamada personalizado

Para selecionar um padrão de toque personalizado:

1. Com o telefone no gancho, pressione a tecla **Conferência** ( ).

   É emitido um som com o padrão atual de toque de chamada, que é repetido a cada três segundos.

2. Pressione (e, em seguida, libere) a tecla **Conferência** ( ) para acessar cada um dos oito padrões de toque de chamada.

3. Para salvar um padrão de toque de chamada, assim que tocar, não pressione a tecla **Conferência** ( ) pelo menos por sete segundos.

   Você ouve o padrão de toque de chamada selecionado mais duas vezes, após as quais o padrão é automaticamente salvo. Um tom de confirmação (dois tons crescentes) é emitido e o novo padrão de toque de chamada é configurado.

   Observação:

   O processo de seleção de padrão de toque de chamada é interrompido caso o telefone esteja fora do gancho, receba uma chamada ou ocorra falta de energia, e você deve reiniciá-lo a partir da etapa 1.

Como entender os ícones do display

À medida que se familiarizar com o display do Telefone IP, você reconhecerá os ícones ou símbolos associados ao estado de uma chamada ou do telefone. A tabela abaixo fornece uma visão geral dos ícones que você vê. Consulte o Administrador do sistema para verificar se as descrições estão exatas para o seu sistema.

Ícone	Descrição
Nenhum ícone exibido	Inativo – indica que a linha está disponível.
	Ativado – indica que a linha está sendo utilizada.
	Em retenção – indica que uma chamada está em retenção nessa linha.
	Toque de chamada – indica a entrada de uma chamada recebida nessa linha.
	Retenção temporária – indica que a chamada da linha foi colocada em retenção para uma conferência ou transferência.

Como testar o telefone

A facilidade Teste permite verificar se os indicadores luminosos e o display do telefone estão funcionando corretamente.

Como testar os indicadores luminosos e o display do telefone

Com o telefone inativo (no gancho), pressione a tecla **Mute** ( ) e disque a seguinte seqüência: **8 3 7 8 #**.

O display deve indicar que o autoteste foi iniciado e, em seguida, informar se houve falha ou se o teste foi executado com êxito.

Se não for mostrada nenhuma informação no display e o telefone estiver carregado, ele deverá ser substituído. Entre em contato com o Administrador do sistema para obter ajuda ou informações adicionais sobre como solucionar problemas.

Tabela para solucionar problemas básicos

Problema/Defeito	Solução sugerida
O telefone não é ativado depois de ser conectado pela primeira vez	A não ser que o Administrador do sistema já tenha inicializado o telefone, é possível que exista um atraso de alguns minutos antes que o aparelho comece a funcionar. Na conexão, o telefone começa imediatamente a iniciar o download do software operacional, do endereço IP e de quaisquer facilidades programadas pelo Administrador do sistema a partir do servidor ao qual está conectado. Informe qualquer atraso superior a 8 ou 10 minutos ao Administrador do sistema.
O telefone não é ativado após uma falta de energia	Faça a reinicialização do telefone alguns minutos depois de tê-lo desconectado, desligado ou haver problemas com o servidor ou que resultem em falta de energia.
O telefone funcionava anteriormente, mas parece não funcionar atualmente	Entre em contato com o Administrador do Sistema.
Os caracteres não aparecem na tela de exibição	Consulte o item *"O telefone não é ativado depois de ser conectado pela primeira vez"* descrito acima. Verifique todos os cabos do telefone para certificar-se de que estejam conectados corretamente. Verifique a fonte de alimentação para certificar-se de que o telefone esteja sendo carregado. Execute os seguintes procedimentos de teste: Com o telefone inativo (no gancho), pressione a tecla **Mute** ( ) e disque a seguinte seqüência: **8 3 7 8 #**. O display deve indicar que o autoteste foi iniciado e, em seguida, informar se houve falha ou se o teste foi executado com êxito. Se não for mostrada nenhuma informação no display e o telefone estiver sendo carregado, ele deverá ser substituído. Se a solução acima sugerida não solucionar o problema, entre em contato com o Administrador do sistema. Para redefinir ou reinicializar o telefone, consulte Como redefinir e reinicializar o Telefone IP adiante neste capítulo.

Problema/Defeito	Solução sugerida (continuação)
O display exibe uma mensagem de erro/informativa	A maioria das mensagens envolve interação do servidor/telefone. Se não puder solucionar o problema com base na mensagem recebida, entre em contato com o Administrador do sistema para encontrar uma solução.
A qualidade de áudio, especificamente, é ruim. Você ouve eco, quando está usando um monofone, estática, silêncios ocasionais (cortes na conversação), interferência ou truncamento na ligação, etc.	Diversos problemas de rede, em potencial, podem causar isso. Entre em contato com Administrador da LAN e forneça a descrição mais completa possível do problema.
Nenhum tom de discagem	Certifique-se de que o monofone e os cabos do telefone estejam bem conectados. Observe que poderá haver um breve atraso no funcionamento, se você desconectar e conectar novamente o telefone. Redefina o telefone. (Consulte a seção intitulada Como redefinir e reinicializar o Telefone IP para obter detalhes.) Consulte o Administrador do sistema se as etapas acima não fornecerem os resultados desejados.
O telefone não toca	Defina o volume do toque de chamada para um nível mais alto, usando as teclas Aumentar/Diminuir volume. De um outro telefone, efetue uma chamada para o seu ramal para testar a solução acima sugerida.
O Alto-falante não funciona	Pergunte ao administrador do sistema se o Alto-falante foi desativado. **Observação:** O Alto-falante é unidirecional e permite apenas ouvir. Quando está ativado, é possível ouvir a outra pessoa, mas ela não pode ouvi-lo.

2 de 3

Problema/Defeito	Solução sugerida (continuação)
Uma facilidade não funciona conforme indicado no Guia do Usuário (por exemplo, a tecla **Mensagem** não funciona como foi descrita)	Verifique o procedimento e tente novamente. Em determinadas facilidades, você deve pegar o monofone antes ou colocar o telefone fora do gancho. Consulte o Administrador do sistema, caso a ação acima não forneça o resultado desejado. O sistema do seu telefone pode ter sido especialmente programado para determinadas facilidades, aplicáveis somente às suas instalações. Ou, algumas funcionalidades podem ter sido desativadas no servidor de chamadas.
Todos os demais problemas do Telefone IP	Entre em contato com o Administrador do Sistema.

3 de 3

Como redefinir e reinicializar o Telefone IP

Redefina o Telefone IP quando as sugestões descritas em Como solucionar problemas não corrigirem o problema ou quando for instruído pelo administrador do sistema para assim proceder.

ATENÇÃO:

Somente faça uma Reinicialização com o consentimento do Administrador do sistema e quando uma redefinição não solucionar o problema. A reinicialização pode provocar a perda de informações armazenadas, como opções e configurações.

Como redefinir o telefone

Esse procedimento básico de redefinição deve solucionar a maioria dos problemas.

1. Pressione a tecla **Mute** ( ).
2. Com o teclado, pressione a seguinte seqüência de teclas: **73738#**

   *O display exibe a mensagem "Redefinir valores? * = não # = sim".*

3. Escolha um dos seguintes procedimentos:

Se você deseja	Então
Redefinir o telefone sem redefinir nenhum valor atribuído	Pressione ***** (asterisco). *Um tom de confirmação é emitido e o display exibe o prompt "Reiniciar o telefone? * = não # = sim".*
Redefinir o telefone e qualquer valor atribuído (programado) anteriormente (Somente utilize essa opção se o telefone possuir valores estáticos, programados)	Pressione **#** (a tecla Cerquilha). *O display exibe a mensagem "Redefinindo valores" quando o Telefone IP redefine os respectivos valores programados (como o Endereço IP) para os valores padrão e restabelece a conexão com o servidor. Em seguida, o display exibe o prompt "Reiniciar o telefone? * = não # = sim*".

4. Pressione **#** para reiniciar o telefone ou ***** para concluir a reinicialização e restaurar o telefone ao status anterior.

Observação:

Qualquer reinicialização/redefinição do telefone pode levar alguns minutos.

Como reinicializar o telefone

Somente faça a reinicialização com o consentimento do Administrador do sistema, caso os procedimentos de redefinição programada ou básica não possam ser executados ou não corrijam o problema:

1. Desconecte o telefone e conecte-o novamente.

   A conexão do telefone é restabelecida.

2. Se a reinicialização não corrigir o problema, o administrador do sistema poderá executar uma reinicialização mais completa, desconectando o telefone e os cabos da rede Ethernet.

⚠ AVISO:

Como o tipo de reinicialização mencionado na etapa 2 envolve a reprogramação de determinados valores, ela deverá ser executada somente pelo administrador do sistema.

Índice

A

Alto-falante 14
Alto-falante, como ativar durante uma chamada . . . 20
Alto-falante, como desativar durante uma chamada . 20
Alto-falante, como encerrar uma chamada quando estiver ativado 20
Área de exibição, descrição da 13

B

Botão de controle de volume 14
Botão de mensagem de voz 14

C

Como adicionar outra pessoa à chamada 18
Como adicionar uma chamada em retenção à chamada atual 18
Como colocar uma chamada em retenção. 19
Como efetuar o logoff do telefone. 22
Como encerrar uma chamada enquanto o alto-falante está ativado. 20
Como enviar uma chamada para outro telefone . . . 21
Como evitar que a outra pessoa na linha o ouça . . . 19
Como gerenciar o telefone e solucionar problemas. . 23
Como liberar a última pessoa adicionada a uma chamada de conferência 19
Como personalizar os padrões de toque de chamada do telefone 25
Como redefinir e reinicializar o Telefone IP 29
Como restabelecer a conexão do telefone após um logoff 22
Como solucionar problemas 23
Como solucionar problemas básicos, tabela 27
Como testar o telefone 26
Como testar os indicadores luminosos e o display do telefone 26
Como utilizar este documento 8
Como utilizar o Telefone IP 4602/4602SW. 17

D

Data de emissão deste documento 8
Descrição das Teclas/Facilidades. 13
Discar novamente o último número chamado 17
Documentação relacionada. 10

F

Facilidade Alto-falante 20
Facilidade de conferência 18
Facilidade de retenção de chamada 19
Facilidade Mute 19
Facilidade transferência. 21

I

Ícones do display, como entender 26
Ícones, como entender o display 26
Ilustração, do telefone 12
Indicador luminoso de mensagem em espera 13
Indicador luminoso de Mute 14
Indicador luminoso do alto-falante 14
Introdução ao Telefone IP 4602/4602SW 11

L

Logoff, como restabelecer a conexão do telefone após um 22

M

Mensagem de correio de voz, como recuperar uma 21
Monofone, como mudar do Alto-falante para 20

O

Organização do documento 8

P

Padrões de toque de chamada, como personalizar 25
Para fazer chamadas 17
Para recuperar uma mensagem do correio de voz . . 21
Para retornar à chamada em retenção 19
Público-alvo deste documento. 7

R

Receber chamadas. 18
Recursos de atendimento de chamadas 18
Relacionada, documentação 10

S

Sobre este guia 7

T

Tecla de conferência 15
Tecla de retenção de chamada 14
Tecla Mute 14
Tecla para desligar a chamada 15
Teclar para discar novamente 15
Teclas de linhas 14
Telefone IP 4602/4602SW
    Como utilizar 17
    Descrição das Teclas/Facilidades 13
    Ilustração 12
    Introdução 11
    Sobre o 11
Tons de toque de chamada, como entender 23